EIB समूह उजुरी संयन्त्र

सार्वजनिक उतरदायित्वको एक साधन

चरण १: उजुरी

कसले उजुरी गर्न सक्छ ?

EIB समूहको क्रियाकलापबाट प्रभावित भएको महसुस गर्ने जोसुकैले ।

मैले के को बारेमा उजुरी गर्न सक्छु ?

तपाईँले हामीलाई EIB समूहले कार्यान्वयन गर्न असफल भएको वा अनुचित तरिकाले गरेको महसुस गर्नुभएको कार्य वा निर्णयहरूको बारेमा सम्पर्क गर्न सक्नुहुन्छ । तपाईँले सूचनामा पहुँच, परियोजनाहरूको वातावरणीय र सामाजिक प्रभावहरू, कर्मचारी भर्ना आदिको बारेमा उजुरी गर्न सक्नुहुन्छ । तपाईँको उजुरीमा EIB परियोजनाहरूको योजना, कार्यान्वयन वा प्रभावको कुनै पनि पक्ष समावेश हुन सक्छ ।

तपाईँले मुद्दाको बारेमा थाहा पाएको एक वर्ष भित्रमा आफ्नो उजुरी पेस गरिसक्नुपर्नेछ।

के मेरो जानकारी गोप्य हुन्छ ?

EIB-CM भनिने EIB उजुरी संयन्त्रले परिचय नखुलाइएका उजुरीहरू प्रशोधन गर्न सक्दैन। तर तपाईँको लिखित सहमति बिना तपाईँको व्यक्तिगत जानकारी अरूलाई दिइने छैन ।

तपाईँको उजुरीको सामग्री (जस्तै, उल्लेख गरिएका आरोपहरू) तपाईँले गोपनीयताको अनुरोध नगर्दासम्म सार्वजनिक मानिनेछन् । तपाईँको उजुरीले बदला, दुर्व्यवहार वा कुनै प्रकारको भेदभावको परिणाम लिन सक्नेछैन । प्रतिशोध प्रति EIB समूहको शून्य सहनशीलता छ ।

मैले कसरी उजुरी गर्न सक्छु ?

अनलाइन फारम, इमेल, फ्याक्स वा EIB-CM को ठेगानामा पत्राचार गरेर (EIB समूह उजुरी संयन्त्र सम्पर्क विवरण हेर्नुहोस्) वा EIB समूहको कुनै पनि बाह्य कार्यालयमा लिखित रूपमा ।

तपाईँले आफ्नो उजुरी EU सित सम्बन्धित कुनै पनि आधिकारिक भाषामा पेस गर्न सक्नुहुन्छ । EIB-CM ले परियोजना रहेको देशको आधिकारिक राष्ट्रिय भाषाहरूमा पेस गरिएका उजुरीहरूलाई सम्बोधन गर्ने प्रयास गर्छ ।

उजुरी फारम अनलाइनमा उपलब्ध छ :
http://www.eib.org/complaints/form

चरण २: दर्ता

मेरो उजुरी स्वीकार्य छ भन्ने मैले कसरी थाहा पाउने ?

EIB-CM ले दस (१०) कार्य दिन भित्र तपाईँको उजुरी प्राप्त भएको जानकारी गराउँछ ।

यदि तपाईँको उजुरी अस्वीकार्य भएमा EIB-CM ले तपाईँलाई कारण सहित सूचित गर्नेछ ।

यदि तपाईँको उजुरी स्वीकार्य भएमा EIB-CM ले तपाईँलाई त्यस पछिका प्रक्रियाका बारेमा थप जानकारी दिनुका साथै तपाईँले कहिले सम्म प्रतिक्रिया प्राप्त गर्न सक्नुहुन्छ भन्ने बारे बताउनेछ ।

चरण ३: प्रक्रिया

यो चरणमा म बाट के अपेक्षा गरिएको छ ?

स्वीकृत उजुरीलाई थप अघि बढाउने विधि उजुरीको प्रकार, सम्बन्धित प्रक्रियाहरू, प्रारम्भिक मूल्याङ्कन र प्राप्त आरोप वा तथ्यहरूको जटिलता अनुसार फरक हुन्छ ।

थप जानकारीको लागि EIB-CM ले तपाईँलाई सम्पर्क गर्नका साथै सत्य-तथ्य यकिन गर्ने खोजी गर्ने मिसनको समेत आयोजना गर्न सक्छ ।

मेलमिलाप: यदि संलग्न सबै पक्षहरू सहमत भएमा EIB-CM ले मेलमिलापको प्रबन्ध गर्न सक्छ । यसमा राष्ट्रिय निकायहरू वा EIB समूह सेवाहरूको समेत सहभागिता समावेश हुन सक्नेछन् ।

तपाईँले मेलमिलापका लागि अनुरोध गर्न सक्नुहुन्छ ।

चरण ४: परिणाम

सम्भावित परिणामहरू के के हुन ?

- समस्या समाधान हुने
- EIB समूहको व्यवस्थापनलाई सुझाव प्रदान गरिने
- सुधारात्मक कदम चाल्न सुझाव दिइने
- थप कारबाही नचाहिने
- आरोप खारेज गरिने

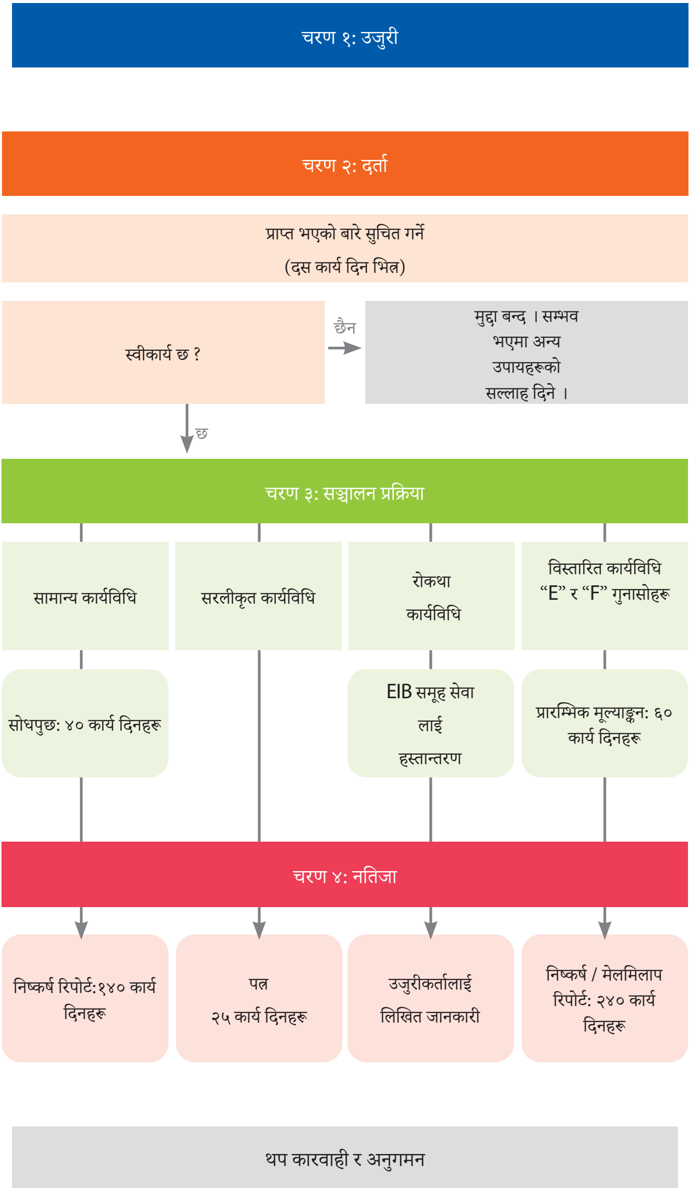
मैले परिणाम कसरी थाहा पाउनेछु ?

EIB-CM ले तपाईँलाई परिणामका बारे आधिकारिक रूपमा सूचित गर्नेछ । परिणाम प्राप्त गर्न लागि लाग्ने समय उजुरी-सञ्चालन प्रक्रियामा निर्भर रहन्छ । सामान्यतया उजुरी स्वीकृत भएको सूचित गरिएको मिति पश्चात् २५ देखि २४० कार्य दिन लाग्न सक्छ । थप विवरणहरूको लागि फ्लोचार्ट हेर्नुहोस् ।

त्यसपछि के हुन्छ ?

EIB-CM बाट प्राप्त प्रतिक्रियामा राहत र अन्य सुझावहरू समावेश भएमा EIB ले त्यसलाई लागू गर्छ । गोपनीयताको सर्तहरूको अधीनमा रहेर मुद्दाहरूको परिणाम EIB को वेबसाइटमा प्रकाशित गरिनेछ ।

यदि तपाईँ परिणामबाट असन्तुष्ट हुनु भएमा तपाईँले EIB समूह विरुद्ध युरोपेली ओम्बड्सम्यानमा उजुरी दायर गर्न सक्नुहुन्छ ।



* E ले परियोजनाहरूको वातावरणीय र सामाजिक प्रभावहरूलाई जनाउँछ
* F ले वित्तीय सञ्चालनको शासनलाई जनाउँछ

EIB समूहमा युरोपेली लगानी बैङ्क (European Investment Bank, EIB) र युरोपेली लगानी कोष (European Investment Fund, EIF) समावेश छन् ।

युरोपेली लगानी बैङ्क युरोपेली सङ्घ (European Union) को ऋण उपलब्ध गराउने निकाय हो । EIB ले EU नीतिमा योगदान पुर्‍याउने प्रकृतिका दिगो परियोजनाहरूको लागि आर्थिक सहयोग र विशेषज्ञता प्रदान गर्छ । EIB का सेयर धनीहरू EU सदस्य राष्ट्रहरू हुन् ।

युरोपेली लगानी कोषले साना र मध्यम आकारका उद्यमहरू (SMEs) लाई वित्तीय मध्यस्थकर्ताहरूको विस्तारित सञ्जाल मार्फत आर्थिक श्रोतमा उनीहरूको पहुँच बढाउन सहयोग गर्छ । EIB यस कोषको प्रमुख शेयर धारक हो । यसका बाँकी इक्विटी EU र अन्य सार्वजनिक र निजी वित्तीय संस्थाहरूसँग छ ।

युरोपेली ओम्बड्सम्यान EU प्रशासनलाई निगरानीमा राख्ने एउटा स्वतन्त्र निकाय हो । ओम्बड्सम्यानले EIB समूह लगायत EU सित सम्बन्धित संस्थाहरूको प्रशासनका बारेमा परेका उजुरीहरू उपर छानबिन गर्छ । EU प्रशासन सित समस्या परेमा र त्यसको समाधान प्रत्यक्ष रूपमा गर्न सम्भव नभएमा ओम्बड्सम्यानमा उजुरी पेस गर्न सकिनेछ ।

European Investment Bank
The EU bank

EIF

CM Complaints Mechanism

EIB समूह उजुरी संयन्त्र सम्पर्क विवरण
98-10 boulevard Konrad Adenauer
L-2950 Luxembourg
+352 4379 – 14005
+352 4379 – 63362
complaints@eib.org

थप जानकारी www.eib.org/complaints मा उपलब्ध छ।

NE
12/2022